PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI BINA SEJAHTERA KELURAHAN TANGKERANG SELATAN PEKANBARU

Riris Lawitta[1] , Rina Selva Johan[2] , Hendripides[3]
Email :risttasiahaan@yahoo.co.id, rsjohan@yahoo.com, hendripides@yahoo.com
No Hp. +62896 7205 8020

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstract: *Cooperative has expressly designated by the government as the container economy of the people. Government policy is in accordance with the 1945 Constitution article 33, paragraph 1. The development and growth of a cooperative is highly dependent on the quality and participation of its members. So that the success of the cooperative to be realized, the participation of members should be increased. There are several ways to increase the participation, that is material and non-material. With outstanding service quality will encourage the participation of members in participating in cooperative activities. This is due to benefit members and the results obtained when joining a cooperative member. This study aims to determine whether the dimensions of service quality has a significant impact on the participation of members of Koperasi Bina Sejahtera Pekanbaru. The method used is quantitative, data needed by researchers is a questionnaire and other documents that support of research undertaken. From the research that has been done, the regression equation Y = -3.818 + 0,588X1 + 0,355X2 + 0,334X3 + 0,118X4 + 0,134X5. Simultaneously the service quality affects participation (F-test of 9.113 with sig. 0.000 <0.05) and partially (t test) dimension of empathy and physical evidence did not affect participation. Testing the coefficient of determination shows the quality of services affects the participation of 43.5% (adjusted R-square = 0.435).*

Keywords*: Foreign Ownership, Government Ownership and Agency Costs*

PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PARTISIPASI ANGGOTA PADA KOPERASI BINA SEJAHTERA KELURAHAN TANGKERANG SELATAN PEKANBARU

Riris Lawitta[1] , Rina Selva Johan[2] , Hendripides[3]
Email :risttasiahaan@yahoo.co.id, rsjohan@yahoo.com, hendripides@yahoo.com
No Hp. +62896 7205 8020

Program Studi Pendidikan Ekonomi
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Universitas Riau

Abstract: Koperasi secara tegas telah ditetapkan oleh pemerintah sebagai wadah perekonomian rakyat. Kebijaksanaan pemerintah ini sesuai dengan Undang- Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1. Perkembangan dan pertumbuhan suatu koperasi sangat tergantung kepada kualitas dan partisipasi dari para anggotanya. Agar keberhasilan koperasi dapat terwujud, partisipasi anggota perlu ditingkatkan. Ada beberapa cara untuk meningkatkan partisipasi, yaitu secara materi dan non-materi. Dengan kualitas pelayanan yang memuaskan akan mendorong partisipasi anggota dalam ikut serta dalam kegiatan perkoperasian. Hal ini disebabkan anggota merasakan manfaat dan hasil yang diperoleh saat bergabung menjadi anggota koperasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap partisipasi anggota Koperasi Bina Sejahtera Pekanbaru. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, data yang dibutuhkan oleh peneliti adalah kuesioner dan dokumen lainnya yang menunjang dari penelitian yang dilakukan. Dari penelitian yang telah dilakukan, diperoleh persamaan regresi $Y = -3{,}818 + 0{,}588X_1 + 0{,}355X_2 + 0{,}334X_3 + 0{,}118X_4 + 0{,}134X_5$. Secara simultan kualitas pelayanan mempengaruhi partisipasi (uji-F sebesar 9,113 dengan sig. 0,000< 0,05) dan secara parsial (uji t) dimensi empati dan bukti fisik tidak mempengaruhi partisipasi. Pengujian koefisien determinasi menunjukkan kualitas pelayanan mempengaruhi partisipasi sebesar 43,5% (*adjusted r square* = 0,435).

Kata kunci: kualitas pelayanan, koperasi, partisipasi, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik

PENDAHULUAN

Pelaku ekonomi di Indonesia dibagi menjadi tiga sektor yaitu pemerintah, swasta, dan koperasi. Pemerintah ikut berperan serta didalam kegiatan perekonomian melalui BUMN dan kebanyakan didirikan dengan tujuan mencari profit. Sektor swasta ikut berperan serta dalam perekonomian dengan tujuan mencari laba, sedangkan koperasi didirikan dengan tujuan untuk mensejahterakan para anggotanya, bukan mencari profit.

Koperasi secara tegas telah ditetapkan oleh pemerintah sebagai wadah perekonomian rakyat. Kebijaksanaan pemerintah ini sesuai dengan Undang- Undang Dasar 1945 pasal 33 ayat 1 yang menyebutkan bahwa perekonomian disusun sebagai usaha bersama berdasarkan asas kekeluargaan, dijelaskan juga bahwa koperasi merupakan bangun usaha yang sesuai. Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 1992 tentang koperasi, koperasi adalah badan usaha yang beranggotakan orang-seorang atau badan hukum koperasi dengan melandaskan kegiatannya berdasarkan prinsip koperasi sekaligus sebagai gerakan ekonomi rakyat yang berdasar atas asas kekeluargaan.

Perkembangan dan pertumbuhan suatu koperasi sangat tergantung kepada kualitas dan partisipasi dari para anggotanya. Pertisipasi anggota sangat berpengaruh dalam menentukan keberhasilan sebuah koperasi, karena partisipasi anggota merupakan unsur utama dan paling penting dalam mencapai keberhasilan koperasi. Ada beberapa cara untuk meningkatkan partisipasi, yaitu secara materi dan non-materi. Partisipasi anggota dapat meliputi partisipasi dalam demokrasi ekonomi koperasi, partisipasi dalam permodalan, dan partisipasi dalam menggunakan jasa koperasi. Peran serta anggota dalam aktivitas koperasi didorong oleh sikap peduli terhadap eksistensi koperasi. Dengan kualitas pelayanan yang memuaskan akan mendorong partisipasi anggota dalam ikut serta dalam kegiatan perkoperasian. Hal ini disebabkan anggota merasakan manfaat dan hasil yang diperoleh saat bergabung menjadi anggota koperasi.

Perkembangan Koperasi Bina Sejahtera mengalami pasang surut baik dari manajemen yaitu dengan berfluktuasinya jumlah anggota, dimana terjadi penurunan jumlah anggota pada tahun 2012, namun sebaliknya total harta (*asset*) dan Sisa Hasil Usaha (SHU) justru semakin meningkat sepanjang empat tahun terakhir. Terjadi peningkatan jumlah anggota yang tidak terlalu besar pada dua tahun terakhir, namun jumlah asset dan SHU justru meningkat dengan pesatnya. Hal ini menunjukkan ada faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota dalam berkoperasi, meskipun dengan jumlah anggota yang menurun namun tidak menimbulkan hal negatif pada perkembangan koperasi. Berdasarkan hipotesa penulis, salah satu faktor yang mempengaruhi partisipasi anggota dalam berkoperasi adalah kualitas pelayanan koperasi itu sendiri. Hal inilah yang mendorong penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menganalisa faktor yang mempengaruhi tingkat partisipasi anggota pada koperasi tersebut dengan judul: "**Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Bina Sejahtera, Kelurahan Tangkerang Selatan, Pekanbaru**".

METODE PENELITIAN

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data mengenai kualitas pelayanan yang diperoleh secara langsung melalui instrumen angket (kuesioner) dan data sekunder berupa data mengenai populasi dan sampel yang diperoleh melalui dokumentasi pada Koperasi Bina Sejahtera.

Populasi Dan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive sampling*, dan yang menjadi kriteria dalam penelitian ini adalah anggota koperasi yang telah terdaftar minimal 3 tahun. Adapun jumlah anggota koperasi pada kriteria tersebut adalah sebanyak 164 orang, sehingga diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini adalah 62 orang (dengan pembulatan).

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner (angket) dengan menggunakan skala likert yang terdiri atas lima alternative jawaban dengan masing-masing jawaban diberi skor dengan rentang 1 – 5. Pertanyaan mengenai kualitas pelayanan sebanyak 20 buah dan partisipasi anggota sebanyak 5 buah.
2. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian, seperti daftar anggota dan pengurus koperasi yang bersangkutan.

Teknik Analisis Data

Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data berdistribusi normal atau tidak. Analisis parametrik seperti regresi linear mensyaratkan bahwa data harus berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatuperiode pengamatan keperiode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot.

Uji Multikolinearitas Data

Uji Multikolinearitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen).

Uji f

Uji f digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan dengan variabel terikat. Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis menyatakan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan dengan variabel terikat. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka hipotesis menyatakan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Regresi Linier Berganda

Analisis ini untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

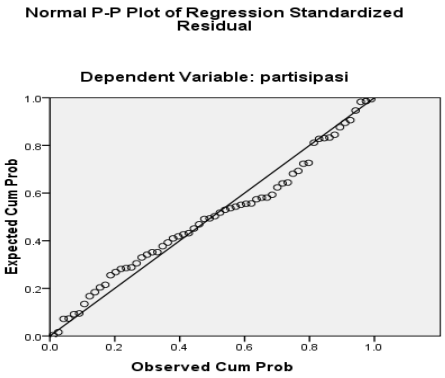
Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya persentase kontrbusi variabel bebas terhadap variabel terikat yang dilakukan dengan cara menghitung koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen dan variabel independen yang terdapat dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Untuk menguji normalitas data, pada penelitian ini menggunakan metode *Normal Probability Plot* dan uji statistik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Seperti terlihat pada gambar berikut.



Grafik *Normal Probability Plot*

Hasil kurva normal probability plot memperlihatkan bahwa titik – titik pada grafik terlihat menempel dan mengikuti garis diagonalnya, sehingga berdasarkan kurva normal probability plot,data yang digunakan berdistribusi normal.

Selain menggunakan kurva normal probability plot, uji normalitas juga dapat dihitung menggunakan uji *one sample Kolmogorov-Smirnov*, seperti terlihat pada tabel berikut

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		keandalan	daya tanggap	jaminan	empati	bukti fisik	partisipasi
N		62	62	62	62	62	62
Normal Parameters[a,,b]	Mean	15.5000	15.0323	14.5806	15.0000	15.6613	19.3871
	Std. Deviation	1.46824	1.47067	1.62509	1.51495	1.66884	2.18306
Most Extreme Differences	Absolute	.149	.153	.172	.165	.144	.119
	Positive	.149	.110	.172	.165	.106	.119
	Negative	-.117	-.153	-.135	-.116	-.144	-.080
Kolmogorov-Smirnov Z		1.176	1.201	1.353	1.297	1.131	.935
Asymp. Sig. (2-tailed)		.126	.112	.051	.069	.155	.346

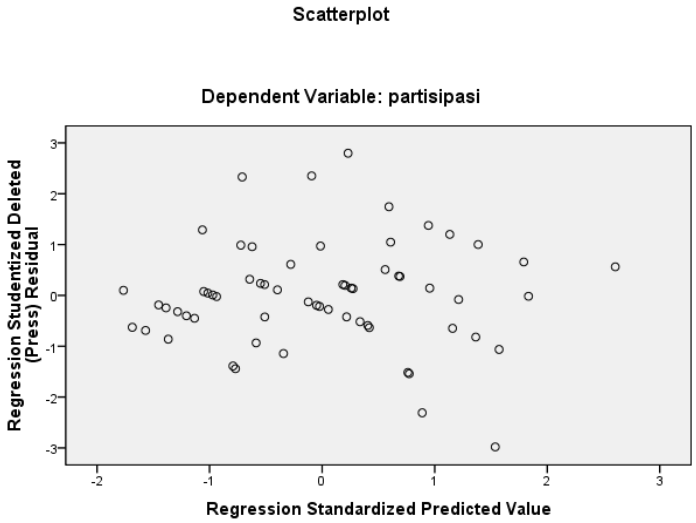
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dari hasil pengolahan data tersebut dapat terlihat untuk keseluruhan variabel nilai $\alpha > 0{,}05$ maka dapat dikatakan variabel tersebut terdistribusi normal dan model regresi ini layak untuk dipakai dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Seperti terlihat pada gambar .



Berdasarkan gambar scatterplot tersebut terlihat bahwa titik-titik menyebar secaraacak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak menunjukkan pola

tertentu. Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen).Model regresi yang baik mensyaratkan tidak adanya multikolinearitas. Seperti terlihat pada tabel berikut.

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.818	3.851		-.991	.326		
	keandalan	.588	.162	.396	3.631	.001	.849	1.177
	daya tanggap	.355	.160	.239	2.215	.031	.863	1.159
	jaminan	.334	.145	.249	2.302	.025	.864	1.158
	empati	.118	.165	.082	.713	.479	.767	1.304
	bukti fisik	.134	.137	.103	.984	.329	.926	1.080

a. Dependent Variable: partisipasi

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai tolerance setiap variable berada diantara 0,0 – 1, dan nilai VIF <10, sehingga dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak mengalami multikolinearitas dan salah satu syarat uji regresi linear berganda telah terpenuhi.

Uji f (Uji Signifikan)

Uji f digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan variabel-variabel independen (keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) terhadap variabel dependen (Partisipasi). Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka hipotesis menyatakan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen, seperti terlihat pada output berikut.

ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	126.550	5	25.310	8.634	.000[a]
	Residual	164.160	56	2.931		
	Total	290.710	61			

a. Predictors: (Constant), bukti fisik, jaminan, daya tanggap, keandalan, empati

b. Dependent Variable: partisipasi

Tabel menunjukkan bahwa dari hasil perhitungan diperoleh F_{hitung} sebesar 8,634 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000, dan diketahui F_{tabel} adalah sebesar 2,38. Karena diperoleh $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan nilai probabilitas > 0,05, maka hal ini sesuai dengan hipotesis alternatif, yang berarti dimensi keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan

(X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) secara simultan memperbaiki partisipasi anggota Koperasi Bina Sejahtera secara positif dan mempunyai pengaruh yang kuat.

Secara total kualitas pelayanan di Koperasi Bina Sejahtera dinilai sudah baik dan hal ini berbanding lurus dengan tingkat partisipasi anggota yang juga baik. Maka dapat disimpulkan bahwa pengurus koperasi sudah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada anggota dan mendorong anggota untuk berpartisipasi aktif dalam kegiatan perkoperasian.

Uji t

Uji t dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan (X1), daya tanggap (X2), jaminan (X3), empati (X4), dan bukti fisik (X5) masing-masing mampu menjelaskan atau berpengaruh terhadap partisipasi anggota (Y).

Hipotesisnya adalah jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan signifikan < 0,05 maka H_o ¬ditolak, H_a diterima. Hipotesa diterima bermakna bahwa variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 masing-masing berpengaruh terhadap variabel Y seperti terlihat pada output coefficients berikut

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.818	3.851		-.991	.326		
	keandalan	.588	.162	.396	3.631	.001	.849	1.177
	daya tanggap	.355	.160	.239	2.215	.031	.863	1.159
	jaminan	.334	.145	.249	2.302	.025	.864	1.158
	empati	.118	.165	.082	.713	.479	.767	1.304
	bukti fisik	.134	.137	.103	.984	.329	.926	1.080

a. Dependent Variable: partisipasi

Tabel output menunjukkan bahwa dari perhitungan uji t diketahui nilai t_{hitung} variabel keandalan (X1) adalah 3,631 dengan tingkat signifikan 0,001 < 0,05 dan diketahui t_{tabel}= 2,003. Maka dapat disimpulkan secara parsial variabel keandalan berpengaruh secara positif terhadap partisipasi anggota.

Perhitungan uji t untuk variabel daya tanggap (X2) adalah 2,215 dengan tingkat signifikan 0,031< 0,05, maka dapat disimpulkan variabel daya tanggap berpengaruh secara positif terhadap partisipasi anggota. Selanjutnya untuk perhitungan uji t pada variabel jaminan (X3) diperoleh nilai 2,302 dengan tingkat signifikan 0,025< 0,05 maka variabel jaminan secara parsial berpengaruh terhadap partisipasi anggota koperasi.

Perhitungan uji t pada dimensi empati (X4) diketahui nilai t_{hitung} sebesar 0,713 dengan tingkat signifikan 0,479> 0,05. Maka dapat disimpulkan dimensi empati tidak berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota. Kemudian nilai t_{hitung}untuk variabel bukti fisik (X5) adalah sebesar 0,984 dengan tingkat signifikan sebesar 0,329. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$dan tingkat signifikan > 0,05 maka Ho diterima Ha ditolak, dimana dimensi bukti fisik tidak berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.

Maka dapat disimpulkan, terdapat tiga dimensi dari kualitas pelayanan yang mempengaruhi partisipasi anggota yaitu dimensi keandalan, daya tanggap, dan jaminan.

Dari hasil perhitungan diketahui dimensi keandalan memiliki pengaruh paling besar terhadap partisipasi anggota di Koperasi Bina Sejahtera, kemudian diikuti oleh dimensi daya tanggap dan jaminan berturut-turut. Kualitas pelayanan untuk dimensi keandalan, daya tanggap, dan jaminanberpengaruh berbanding lurus terhadap partisipasi anggota yang juga baik. Sebaliknya berbeda dengan kualitas pelayanan dimensi empati dan bukti fisik yang bernilai baik tidak berpengaruh positif terhadap partisipasi anggota.

Regresi Linier Berganda

Analisis ini untuk mengetahui arah pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berpengaruh positif atau negatif. Seperti terlihat pada output coefficients diatas.

Berdasarkan output dapat dijelaskan bahwa regresi linier berganda memperoleh persamaan sebagai berikut :

$$Y = -3{,}818 + 0{,}588X_1 + 0{,}355X_2 + 0{,}334X_3 + 0{,}118X_4 + 0{,}134X_5.$$

Persamaan koefisien regresi diatas dapat diartikan:

1. Nilai konstanta (a = -3,818) pada persamaan $Y = -3{,}818 + 0{,}588X_1 + 0{,}355X_2 + 0{,}334X_3 + 0{,}118X_4 + 0{,}134X_5$ menunjukkan apabila semua variabel tidak ada maka nilai variabel partisipasi anggota (Y) adalah sebesar -3,818
2. Nilai koefisien keandalan ($b_1 = 0{,}588$) pada persamaan $Y = -3{,}818 + 0{,}588X_1 + 0{,}355X_2 + 0{,}334X_3 + 0{,}118X_4 + 0{,}134X_5$menunjukkan bahwa apabila terjadi perubahan 1 satuan terhadap variabel keandalan (X_1) maka akan meyebabkan perubahan sebesar 0,588 terhadap variabel Y.
3. Nilai koefisien daya tanggap ($b_2 = 0{,}355$) pada persamaan $Y = -3{,}818 + 0{,}588X_1 + 0{,}355X_2 + 0{,}334X_3 + 0{,}118X_4 + 0{,}134X_5$menunjukkan bahwa apabila terjadi perubahan 1 satuan terhadap variabel daya tanggap (X_2) maka akan menyebabkan perubahan sebesar 0,355 terhadap variabel Y.
4. Nilai koefisien jaminan ($b_3 = 0{,}334$) pada persamaan $Y = -3{,}818 + 0{,}588X_1 + 0{,}355X_2 + 0{,}334X_3 + 0{,}118X_4 + 0{,}134X_5$ menunjukkan bahwa apabila terjadi perubahan 1 satuan terhadap variabel jaminan (X_3) maka akan menyebabkan perubahan sebesar 0,334 terhadap variabel Y.
5. Nilai koefisien empati ($b_4 = 0{,}118$) pada persamaan $Y = -3{,}818 + 0{,}588X_1 + 0{,}355X_2 + 0{,}334X_3 + 0{,}118X_4 + 0{,}134X_5$menunjukkan bahwa apabila terjadi perubahan 1 satuan terhadap variabel empati (X_4) maka akan menyebabkan perubahan sebesar 0,118 terhadap variabel Y.
6. Nilai koefisien bukti fisik ($b_5 = 0{,}134$) pada persamaan $Y = -3{,}818 + 0{,}588X_1 + 0{,}355X_2 + 0{,}334X_3 + 0{,}118X_4 + 0{,}134X_5$menunjukkan bahwa apabila terjadi perubahan 1 satuan terhadap variabel bukti fisik (X_5) maka akan menyebabkan perubahan sebesar 0,134 terhadap variabel Y.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh secara keseluruhan dari variabel X terhadap variabel Y. pengukurannya adalah dengan mengukur angka koefisien regresi penentu berganda (R^2). Semakin besar nilai koefisien

penentu berganda mendekati 1 maka semakin tepat suatu garis linier digunakan sebagai suatu pendekatan hasil penelitian. Hasilnya terlihat pada tabel berikut:

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.660[a]	.435	.385	1.71214	1.765

a. Predictors: (Constant), bukti fisik, jaminan, daya tanggap, keandalan, empati

b. Dependent Variable: partisipasi

Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik memberi pengaruh sebesar 43,5%terhadap partisipasi anggota Koperasi Bina Sejahtera Pekanbaru dan memiliki pengaruh yang cukup, dan sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain diluar penelitian ini.

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah:

1. Persamaan regresi $Y = -3{,}818 + 0{,}588X_1 + 0{,}355X_2 + 0{,}334X_3 + 0{,}118X_4 + 0{,}134X_5$. Dari hasil koefisien regresi yang diperoleh menunjukkan dimensi keandalan ($b_1 = 0{,}588$) menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi partisipasi anggota, kemudian daya tanggap ($b_2 = 0{,}355$) diurutan selanjutnya dan dimensi jaminan ($b_3 = 0{,}334$) menjadi faktor terendah dalam mempengaruhi partisipasi anggota. Dari hasil koefisien regresi juga diperoleh bahwa dimensi empati ($b_4 = 0{,}118$) dan bukti fisik ($b_5 = 0{,}134$) tidak berpengaruh terhadap partisipasi anggota.
2. Pengujian hipotesis secara parsial dari variabel independen terdapat dua dimensi yang tidak signifikan, dimana nilai signifikansi > 0,05. Dimensi keandalan berpengaruh positif terhadap partisipasi (uji-t = 3,631 dan sig. 0,001 < 0,05). Daya tanggap berpengaruh positif terhadap partisipasi (uji-t = 2,215 dan sig. 0,031< 0,05). Jaminan berpengaruh positif terhadap partisipasi (uji-t = 2,302 dan sig. 0,025< 0,05). Empati tidak berpengaruh terhadap partisipasi (uji-t = 0,713dan sig. 0,479> 0,05). Bukti fisik tidak berpengaruh terhadap partisipasi (uji-t = 0,954 dan sig. 0,329> 0,05). Pengujian hipotesis secara simultan dari variabel independen signifikan, karena nilai signifikansi < 0,05. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap partisipasi anggota (uji-F sebesar 9,113 dengan sig. 0,000< 0,05).
3. Pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa kemampuan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik dalam mempengaruhi partisipasi anggota pada Koperasi Bina Sejahtera Pekanbaru adalah sebesar 43,5% (*adjusted r square* = 0,435), sementara sisanya 56,5% partisipasi anggota Koperasi Bina Sejahtera dipengaruhi oleh faktor lain selain kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian direkomendasikan:

1. Diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk terlebih dahulu memvalidasi kuesioner sebelum melakukan penelitian. Hal ini menjadi kelemahan dalam penelitian ini.
2. Dimensi jaminan mempunyai pengaruh cukup rendah terhadap partisipasi anggota, dimana indikator yang paling rendah ialah kemampuan pengurus dalam menjawab setiap pertanyaan anggota. Diharapkan pengurus perlu dibekali dengan pengetahuan perkoperasian sehingga menambah wawasan dalam berkoperasi dan meningkatkan rasa percaya anggota terhadap roda perkoperasian yang telah dipercayakan kepada pengurus.
3. Menambah inventaris koperasi seperti leptop, printer, maupun tempat menunggu yang mendukung sehingga ketika aktivitas perkoperasian sedang ramai anggota tidak kesulitan untuk menunggu gilirannya akibat keterbatasan kursi atau bangku.
4. Menyediakan sarana penunjang seperti brosur ataupun media lain sehingga masyarakat luas lebih mengetahui keberadaan koperasi Bina Sejahtera yang sampai sekarang masih terbatas di lingkungan sekitar saja.

DAFTAR PUSTAKA

Annisa Aini dan Achma Hendra Setiawan., 2006. Dinamika Pembangunan Vol. 3 No.2 : Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Partisipasi Anggota Koperasi Serba Usaha (KSU) Unit Usaha Simpan Pinjam (USP) Karyawan Pemerintah Daerah Kota Semarang. Jurnal. Universitas Diponegoro.

Assegaf, Mohammad., 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.10 No.2. Hal 171-186. Unisulla Semarang. Semarang

Fanani, Nurul., 2009. Analisis Perbedaan Partisipasi Anggota dalam Memanfaatkan Jasa Koperasi Ditinjau dari Aspek Gender, Pendidikan, dan Pekerjaan (Studi Kasus pada KSU Sekar Melati Banyuwangi tahun 2008). Skripsi. Universitas Jember. Jember.

Freddy, Rangkuti., 2004, *Riset Pemasaran*, Cetakan Kelima, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Fathorrazi dan Hendripides., 1997, *Kapan dan Bilamana Berkoperasi.* UNRI Press. Pekanbaru

Hainim Kadir & Yusbar Yusuf., 2012. Optimalisasi Pengaruh Dan Eksistensi Koperasi Sebagai Soko Guru Perekonomian Daerah. Jurnal. Universitas Riau. Pekanbaru

Hendar dan Kusnadi., 1999. *Ekonomi Koperasi*. Jakarta: Fakultas Ekonomi UI

Hendar., 2010. *Manajemen Perusahaan Koperasi*. Erlangga. Jakarta.

http://netibudiwati.blogspot.com/2009/04/bagaimana-mengelola-koperasi.html. Diakses pada tanggal 5 Agustus 2015.

I Ketut R Sudiarditha,dkk. 2013. Pengaruh Pengetahuan Anggota Tentang Koperasi DanKualitas Pelayanan terhadap Partisipasi Anggota pada Koperasi Serba Usaha (KSU) Warga Sejahtera, KelurahanCipinang, Jakarta Timur. Jurnal. Universitas Negeri Jakarta. Jakarta

Jochen Ropke. 2003.*Ekonomi Koperasi: Teori dan Manajemen*. Jakarta. Salemba Empat.

Kartasapoetra, G. 2010. *Koperasi Indonesia.* PT. Rineka Cipta dan PT. Bina Adiksara. Jakarta

Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta

Nasution. 2001. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia. Jakarta

Nengsih, L., 2013. Pengaruh Pelayanan Koperasi terhadap Partisipasi Anggota (Studi Kasus Pada Koperasi Bumi Melayu di Kecamatan Sukajadi Pekanbaru). Skripsi. Universitas Riau. Pekanbaru.

Raharjo, Dessilia, 2013. Pengaruh Keandalan, Bukti Langsung, Daya Tanggap, Jaminan, Dan Empati Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI) "Aneka Usaha" Pusat Veterinaria Farma. Skripsi. Universitas Negeri Surabaya. Surabaya.

Sitio dan Tamba., 2001. *Koperasi, Teori dan Praktek.* Erlangga. Jakarta.

Sugiyono., 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Alfabeta. Bandung

Sukamdiyo. I. 1999. *Manajemen Koperasi*. Erlangga. Jakarta.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. ANDI. Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Service Quality and Satisfaction*. ANDI. Yogyakarta.

Triswandari, Uchik. 2011. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Makassar Timur. Skripsi. Universitas Hasanuddin. Makassar.

Undang-Undang Perkoperasian No.25 tahun 1992

Wibisono, Dermawan Dr. 2011. *Manajemen Kinerja Korporasi dan Organisasi: Panduan Penyusunan Indikator*.Erlangga. Jakarta.